

Zawarta w dniu roku w Warszawie, pomiędzy:

MBS-IT Grzegorz Grabowski, ul. Kacza 13, 85-453 Bydgoszcz,
NIP: 953-226-31-30, REGON: 091564022, wpisanym

do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej

zwanym dalej „Wykonawcą”

reprezentowanym przez: Grzegorz Grabowski - właściciel

a

.....
.....
.....

zwaną dalej „Zamawiającym”

reprezentowaną przez:

§ 1

Przedmiot umowy

1. Przedmiotem niniejszej umowy jest „Kompleksowa obsługa informatyczna” infrastruktury informatycznej Zamawiającego
2. Umowa swoim zakresem obejmuje następujące czynności (zaznaczyć znakiem ✓):

Administrowanie serwerami i całą infrastrukturą sieciową, zlokalizowaną w obiektach należących do Zamawiającego:

- dobór, instalacje i przywracanie systemu operacyjnego;
- instalowanie, konfigurowanie i zarządzanie serwerami i systemami operacyjnymi (Windows 2003/2008 Server, Windows XP, Windows 7, Linux Debian, Linux Ubuntu);
- doradztwo w doborze i instalacje oprogramowania;
- aktualizacje sterowników i oprogramowania;
- diagnozowanie i usuwanie uszkodzeń oprogramowania;
- dobór platformy sprzętowej, komponentów i urządzeń peryferyjnych;
- wstępny kosztorys rozbudowy i modernizacji sprzętu i sieci (w razie konieczności);
- instalacje i konfiguracje urządzeń peryferyjnych;
- naprawy konfiguracyjne;
- konfiguracje sieci, dostępu do Internetu i poczty e-mail;

- wstępną ocenę uszkodzeń wszystkich urządzeń komputerowych będących własnością Zamawiającego;
- doradztwo w zakresie integracji systemów teleinformatycznych;
- wymianę materiałów eksploatacyjnych;
- diagnozę awarii sieci (zalecane działania, kosztorys wymiany sprzętu);
- doradztwo techniczne w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa pracy sieci;
- tworzenie kopii bezpieczeństwa i archiwizacja;
- zarządzanie systemami i aplikacjami bazy danych MS SQL Server, MySQL;
- zarządzanie stronami WWW, hosting strony www, hosting poczty e-mail
- tworzenie dokumentacji zgodnie z procedurami obowiązującymi u Zamawiającego;
- opieka nad sprzętem komputerowym i sprzętem peryferyjnym - obecnym i zakupionym w trakcie trwania umowy;
- obsługa serwisu gwarancyjnego i pogwarancyjnego
- stała współpraca z firmami zewnętrznymi z którymi Zamawiający będzie współpracował w trakcie trwania umowy;
- zarządzanie zasilaczami awaryjnymi UPS;
- ewidencja i zarządzanie licencjami i oprogramowaniami znajdującymi się w firmie;
- monitoring pracowników
- planowanie polityki IT w firmie (modernizacja i rozwój sieci – w razie konieczności);
- monitorowanie pracy infrastruktury IT z powiadamianiem SMS o wystąpieniu awarii

§ 2

Szczególne warunki przedmiotu umowy

1. Ilość sprzętu Zamawiającego podlegająca pod opiekę informatyczną stan na dzień podpisania umowy:
 - a. do serwerów
 - b. do drukarek sieciowych
 - c. do stacji roboczych
 - d.
2. Ilość posiadanego sprzętu Zamawiającego może ulec zmianie bez zmiany warunków umowy maksymalnie o +/- 30%
3. Darmowe instalacje i usługi wstępne wynikające z oferty umów terminowych (oprogramowanie Opensource - darmowe):
 - a. inwentaryzacja sprzętu komputerowego i oprogramowania
 - b. dokumentacja infrastruktury IT
 - c. system poczty internetowej: postfix + Zarafa
 - d. oprogramowanie vTiger CRM
 - e. portal Intranetowy Sharepoint Foundation
 - f. system monitorowania sieci IT – Zabbix®
 - g. system inwentaryzacji sprzętu i oprogramowania Lansweeper
4. Instalacje określone w pkt. 3 zostaną wykonane w przeciągu 60 dni od dnia podpisania umowy.

5. Sprzęt dostarczony w ramach oferty specjalnej umowy terminowej:

a.

b.

§ 3

Warunki realizacji przedmiotu umowy

1. Wykonawca zobowiązuje się do utrzymywania stałej współpracy z firmami zewnętrznymi na dotychczasowych warunkach i/lub nawiązywania nowych kontaktów, jeżeli współpraca ta będzie korzystna dla Zamawiającego.
2. Wykonawca zapewnia tzw. Help Desk, czyli telefoniczną pomoc techniczną w godzinach urzędowania spółki Zamawiającego.
3. Poprzez Help Desk Zamawiający rozumie bieżące wsparcie pracowników w codziennej pracy z komputerem i sprzętem peryferyjnym, w godzinach pracy Zamawiającego.
4. Wykonawca zapewnia tzw. pogotowie serwisowe, w ramach którego gwarantuje maksymalny czas reakcji na usunięcie awarii systemu komputerowego lub innej awarii o charakterze krytycznym do 4h w trakcie dnia roboczego oraz gwarantuje do 4 dni usunięcie innych błędów lub usterek, których powstanie nie spowoduje istotnych negatywnych następstw w funkcjonowaniu systemów i urządzeń, a ich naprawa nie musi następować niezwłocznie - licząc od momentu zarejestrowania zgłoszenia w systemie.
5. Poprzez rejestrację zgłoszenia w systemie, rozumie się zgłoszenie telefoniczne na nr tel. Help Desku zgodnie z § 9 lub wysłanie maila na adres Help Desk zgodnie z § 9.
6. Poprzez czas reakcji Zamawiający rozumie czasokres, w przeciągu którego nastąpi reakcja ze strony Wykonawcy w postaci fizycznego stawienia się do siedziby Zamawiającego celem zdiagnozowania powstałego problemu i usunięcia awarii, bądź przystąpienia do rozpoczęcia prac związanych z usuwaniem awarii.
7. Zamawiający dopuszcza również konsultacje telefoniczne w przypadku, gdy awarię uda się zdiagnozować zdalnie.
8. Jeżeli natomiast po konsultacji telefonicznej nie uda się zdiagnozować przyczyny awarii o charakterze krytycznym, nie zwalnia to Wykonawcy, w przeciągu 4h, z obowiązku fizycznego pojawienia się w siedzibie Zamawiającego celem zdiagnozowania i usunięcia awarii.
9. Wykonawca nie gwarantuje usunięcia awarii jeśli przekracza ona kompetencje Wykonawcy, w szczególności gdy awaria wystąpiła w obszarze do którego Wykonawca nie ma uprawnień. W takim przypadku, Wykonawca będzie pośredniczył pomiędzy Zamawiającym a firmą trzecią dążąc do naprawy awarii.
10. Wykonawca w godzinach pracy Zamawiającego zapewni stały kontakt telefoniczny z osobami upoważnionymi do jego reprezentowania, o których mowa w § 9 niniejszej umowy.
11. W terminie do 14 dni roboczych od dnia podpisania umowy Wykonawca jest zobowiązany przeprowadzić audyt informatyczny całego sprzętu komputerowego wraz z urządzeniami peryferyjnymi i przedstawić Zarządowi Zamawiającego jego wynik (w wersji papierowej i elektronicznej z możliwością edycji).
12. W trakcie trwania umowy Wykonawca zobowiązany jest, raz na 4 miesiące przeprowadzić audyt informatyczny wraz z rekomendacjami ewentualnej modernizacji posiadanego sprzętu, oprogramowania, itp. i przedstawić Zarządowi Zamawiającego jego wynik (w wersji papierowej i elektronicznej z możliwością edycji).

§4

Szczególne warunki realizacji przedmiotu umowy

1. Zamawiającego obowiązują następujące limity po przekroczeniu których Wykonawca może rozpocząć dodatkowe naliczanie opłat za prace wg stawki obowiązującej na dzień wystąpienia prac:
 - a. Help Desk telefoniczny
 - i. godzin / m-c
 - b. Help Desk mailowy
 - i. godzin / m-c
 - c. Praca zdalna
 - i. godzin / m-c
 - d. Praca onSite
 - i. godzin / m-c
2. Limity nie obowiązują w przypadku konieczności napraw mających charakter naprawy awarii krytycznej tj. takiej dla której nie istnieje rozwiązanie alternatywne. W przypadku obniżenia poziomu awarii tj. w momencie uruchomienia rozwiązania alternatywnego czas pracy zalicza się do limitów.

§5

Gwarancja

1. Wszystkie wykonywane usługi objęte są 6-cio miesięczną gwarancją pod warunkiem:
 - a. stosowania się Zleceniodawcy do zaleceń producenta oprogramowania;
 - b. stosowania się Zleceniodawcy do zaleceń Wykonawcy w zakresie korzystania z oprogramowania;
 - c. nie dokonywania samodzielnie zmian w systemach i/lub usługach objętych gwarancją;
 - d. nie inicjowania samodzielnie automatycznych uaktualnień systemu / oprogramowania;
2. Wykonawca rozszerzy okres gwarancji do 12-miesięcy pod warunkiem zaimplementowania w firmie polityki bezpieczeństwa wykluczającej posiadanie uprawnień administratora przez wszystkich pracowników w firmie. Rozszerzony pakiet gwarancyjny uruchamiany jest aneksem do niniejszej umowy.

§6

Termin wykonania umowy

1. Umowa wchodzi w życie z dniem jej podpisania.
2. Wykonawca będzie świadczył usługi w ramach Kompleksowej Obsługi Informatycznej:
 - bezterminowo
 - w terminie do dnia
3. Obydwie strony mogą wypowiedzieć umowę z miesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego z zastrzeżeniem postanowień § 6 pkt. 6.

4. Zamawiającemu przysługuje prawo wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku nie wykonywania lub niewłaściwego wykonywania przedmiotu umowy przez Wykonawcę, niezależnie od postanowień §7 umowy z zastrzeżeniem postanowień § 6 pkt. 6.
5. Odstąpienie od umowy lub jej wypowiedzenie powinno nastąpić w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
6. W przypadku zawarcia Umowy na czas określony (§ 6 pkt. 2) Zamawiający zwróci Wykonawcy proporcjonalnie pomniejszony rabat (§ 7 pkt. 2) udzielony w dniu podpisania Umowy. Pomniejszenie następuje o 1/n wartości rabatu miesięcznie od dnia podpisania umowy, gdzie n oznacza ilość miesięcy na jaki została **podpisana** umowa terminowa.

§ 7

Wynagrodzenie i warunki płatności

1. Wynagrodzenie miesięczne Wykonawcy z tytułu niniejszej umowy wynosi zł netto (słownie:) + odpowiednia stawka VAT co stanowi na dzień podpisania umowy zł brutto (słownie:).
2. Udzielony rabat w związku z umową terminową wynosi: Netto (słownie:)
3. Wynagrodzenie Wykonawcy jest ryczałtowe z zastrzeżeniem § 4 pkt. 1;
4. Wynagrodzenie za wykonanie przedmiotu umowy, wynikające z oferty jest ostateczne i obejmuje wszystkie koszty jakie mogą powstać w związku z jego realizacją, w tym w szczególności podatkowe, ubezpieczeniowe itp.
5. Należność wynikającą z pkt. 1, Zamawiający zobowiązuje się zapłacić Wykonawcy na koniec każdego miesiąca kalendarzowego, na podstawie prawidłowo wystawionej faktury, w terminie 10 dni od jej otrzymania, na konto bankowe Wykonawcy
6. Za datę zapłaty ustala się dzień, w którym Zamawiający wyda swojemu bankowi polecenie przelewu zapłaty na konto bankowe Wykonawcy.
7. Zamawiający wyraża zgodę, aby Wykonawca wystawił fakturę VAT bez podpisu Zamawiającego na fakturze.
8. Wykonawca nie może bez zgody Zamawiającego zbyć na rzecz osób trzecich przysługującej wierzytelności z tytułu zapłaty ceny.

§8

Kary umowne

1. W przypadku niewykonania lub niewłaściwego wykonania przedmiotu umowy przez Wykonawcę, Zamawiający naliczy kary umowne w wysokości do 50% całkowitego miesięcznego wynagrodzenia Wykonawcy netto w danym miesiącu.
2. Zapłata kar umownych odbywać się będzie przez potrącenie naliczonej kary umownej od wartości wynagrodzenia netto przysługującego Wykonawcy.
3. Ponadto Zamawiającemu, poza karami umownymi, przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego z tytułu szkody poniesionej w związku z nie wywiązaniem się Wykonawcy z usługi objętej przedmiotem umowy do wartości 3-krotności określonych kar umownych pkt. 1.
4. W przypadku nie dotrzymania przez Zamawiającego terminu płatności naliczane będą odsetki ustawowe za każdy dzień zwłoki.

§9

Kontakt Zamawiającego z Wykonawcą

1. Za realizację niniejszej umowy ze strony Zamawiającego odpowiada
2. Do kontaktu i nadzoru nad realizacją przedmiotu umowy Wykonawca wyznacza
3. Nr telefonicznego Help Desku Wykonawcy: **22 213-94-72**, zmiana numeru telefonicznego nie wymaga podpisywania aneksu do umowy o ile strony zostaną skutecznie poinformowane o jego zmianie.
4. Adres e-mail Help Desku Wykonawcy: **pomoc@mbs-it.pl** , zmiana adresu e-mail nie wymaga podpisywania aneksu do umowy o ile strony zostaną skutecznie poinformowane o jego zmianie

§10

Poufność

1. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania poufności informacji, w posiadanie których wejdzie w trakcie wykonywania umowy, oraz nie wykorzystywania ich do innych celów niż wykonywanie czynności wynikających z umowy.
2. Wykonawca oświadcza, że wszyscy pracownicy a także firmy trzecie wstępujące w imieniu Wykonawcy zachowają poufność uzyskanych informacji.

§11

Postanowienia końcowe

1. Wszelkie zmiany postanowień niniejszej umowy - z wyłączeniem § 9, pkt. 3 i 4 - wymagają formy pisemnej w postaci aneksu pod rygorem nieważności.
2. Spory mogące wynikać na tle stosowania niniejszej umowy, strony zobowiązują się rozstrzygać polubownie.
3. W razie braku porozumienia, spory strony poddają pod rozstrzygnięcie Sądowi właściwemu dla siedziby Zamawiającego.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową będą miały zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne związane z przedmiotem umowy.
5. Umowę sporządzono w jednobrzmiących egzemplarzach, dla Wykonawcy, dla Zamawiającego.

WYKONAWCA

ZAMAWIAJĄCY

.....

.....